MOB
Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Rapportage 2014

Rapportage aan de Minister van Financiën

Mei 2015

Verklaring der tekens
0 (0,0) = het getal is minder dan de helft van de gekozen afronding of nihil;
niets (blank) = een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen c.q. het gegeven wordt niet gerapporteerd;
. = gegevens ontbreken.

Inhoudsopgave

1.	**Voorwoord**	5
2.	**Resultaten in 2014**	7
3.	**Ontwikkelingen in het betalingsverkeer**	8
3.1	Ontwikkelingen toonbank- en chartale betaalmethoden	8
3.2	Ontwikkelingen girale en online betaalmethoden	9
4.	**Het Nederlandse betalingsverkeer in de Single Euro Payments Area**	10
4.1	Nederlandse betalingsverkeer over op SEPA	10
4.2	SEPA: één Europese betaalmarkt	10
4.3	Invoering van SEPA	10
4.4	Euro Retail Payments Board	12
5.	**Maatschappelijke efficiency**	13
5.1	Stappen naar een efficiënter betalingsverkeer	13
5.2	Naar een robuuster elektronisch betalingsverkeer	13
5.3	Snellere verwerking van het betalingsverkeer	15
6.	**Toegankelijkheid en bereikbaarheid**	16
6.1	Veel aandacht voor bereikbaarheid geldautomaten	16
6.2	Pilot plaatsing geldautomaten	17
6.3	Toekomstvisie op contant geld	17
6.4	Toegankelijkheid betaalterminals op de Europese agenda	17
7.	**Veiligheid**	18
7.1	Minder fraude in het elektronisch betalingsverkeer	18
7.2	Valse eurobiljetten	19
7.3	Internetfraude	19
7.4	Uniforme veiligheidsregels elektronisch betalen	19
7.5	Gebruik van betaalgegevens en privacy	19
7.6	Moderne betaalvormen	20
8.	**Prioriteiten in 2015**	21

Bijlagen:

1	Missie en organisatie MOB	22
2	Statistische informatie	23
3	Lijst van gebruikte afkortingen	28

1. Voorwoord

Voor u ligt de rapportage over 2014 van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Het MOB is een overlegorgaan, waarin Nederlandse gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samenwerken met als doel een veilig, betrouwbaar en efficiënt retailbetalingsverkeer dichterbij te brengen. Overleg over het betalingsverkeer is nuttig. Geen enkele partij erin kan eigenhandig opereren, zonder rekening te houden met anderen. Het betalingsverkeer wordt juist door vele partijen verzorgd. De kracht van het MOB is dat het de aanbieders en gebruikers bij elkaar brengt en hen in staat stelt te anticiperen op ontwikkelingen in het betalingsverkeer en eventuele problemen zoveel mogelijk in harmonie op te lossen.

De meest fundamentele verandering in het betalingsverkeer in 2014 was de totstandkoming van de Single Euro Payments Area (SEPA) en de overgang op de SEPA-standaarden op 1 augustus. Deze is in Nederland soepel verlopen. Vele partijen, banken, betaalinstellingen, bedrijven en consumenten, hebben zich hiervoor de afgelopen jaren ingezet. Daarvoor wil ik hen bij deze nogmaals bedanken. De afronding van de SEPA-migratie betekent dat de Nederlandse betaalinfrastructuur volledig geïntegreerd is in de Europese betaalinfrastructuur. Tegelijkertijd is dit pas het begin van de gemeenschappelijke betaalmarkt; de kansen die SEPA biedt, zullen actief moeten worden benut. In Europa is inmiddels de Euro Retail Payments Board (ERPB) opgericht, een orgaan met dezelfde functie als het MOB in Nederland. Dit illustreert dat ook op Europees niveau overleg tussen aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer nodig is.

In 2014 hebben de banken veel werk verzet om het elektronisch betalingsverkeer robuuster te maken. Aanleiding hiervoor waren de aanbevelingen uit een MOB-onderzoek na de aanvallen op, en storingen in, de bancaire computersystemen in het voorjaar van 2013. Die hebben ook geleid tot de introductie in de Wet financieel toezicht (Wft) van regels voor de beschikbaarheid van het betalingsverkeer die in 2015 van kracht zijn geworden. Een ander belangrijk thema, dat maatschappelijk veel belangstelling krijgt, is de bereikbaarheid van geldautomaten. Het MOB heeft deze opnieuw onderzocht en de banken aanbevolen om nadruk te leggen op maatwerk in het plaatsingsbeleid en beter te communiceren over de verwijdering van geldautomaten.

Net zoals maatschappelijke behoeften veranderen, zal het betalingsverkeer met zijn tijd mee gaan. Sneller verwerken van het retailbetalingsverkeer is maatschappelijk gewenst. Dit onderwerp zal de komende jaren zeker op de agenda van het MOB en het ERPB staan. Ook ontwikkelt een task force dit jaar een visie op het gebruik van contant geld in de toekomst. Tegelijkertijd worden nieuwe betaalvormen geïntroduceerd en de gevolgen daarvan voor het Nederlandse betalingsverkeer zullen tijdig moeten worden onderzocht. Vragen rond gebruik van betaalgegevens en privacy doemen op. SEPA vergt dat het MOB rekening houdt met de ontwikkelingen in het Europese betalingsverkeer. Periodiek overleg over deze en andere onderwerpen is wenselijk. Het MOB is daarvoor bij uitstek een geschikt forum. Ik ben ervan overtuigd dat het MOB ook in de toekomst zijn vruchten zal afwerpen.



Amsterdam, mei 2015

Job Swank
Voorzitter

2. Resultaten in 2014

Het MOB streeft naar een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer. Dit houdt in dat het betalingsverkeer veilig, betrouwbaar en efficiënt en voor een ieder bereikbaar en toegankelijk moet zijn. In dit licht zijn de belangrijkste resultaten in 2014 de volgende.

Overgang naar SEPA
Nederland en andere Europese landen zijn in 2014 overgeschakeld op de gemeenschappelijke standaarden voor overschrijvingen, incasso's en bankrekeningnummers (IBAN). Daarmee is in Europa één betaalmarkt tot stand gebracht. Banken, betaalinstellingen, bedrijven en consumenten in Nederland hebben, onder leiding van het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS), hiervoor in de afgelopen jaren grote inspanningen verricht. SEPA zal de concurrentie op de markt voor betaaldiensten stimuleren, stelt aanbieders in staat schaal- en kostenvoordelen te realiseren en moet meer innovaties uitlokken. In dat opzicht is de overgang naar SEPA pas een begin.

Robuustheid
Het elektronisch betalingsverkeer is naar de mening van het MOB robuust. Desalniettemin zijn verbeteringen wenselijk, vooral voor pinbetalingen, internetbankieren- en iDEAL-transacties. Daartoe hebben de banken inmiddels stappen voorwaarts gezet qua beveiliging en ontvlechting van infrastructuren. Ook de transparantie over storingen is verbeterd met cijfers over de beschikbaarheid van de belangrijkste betaalketens. Er hebben zich in 2014 geen ernstige storingen, zoals in april 2013, voorgedaan.

Snellere verwerking
Snellere verwerking van het retailbetalingsverkeer in Nederland staat hoog op de agenda van het MOB. Toonbankinstellingen hebben ingebracht dat hun ontvangsten uit pinbetalingen in en na het weekend laat bijgeschreven worden. Hierop hebben banken in het MOB toegezegd dat zij eventuele liquiditeitsproblemen van pinacceptanten op de maandagochtend zullen oplossen. Verder hebben De Nederlandsche Bank (DNB) en Betaalvereniging Nederland in 2014 de mogelijkheden onderzocht tot snellere verwerking binnen de huidige infrastructuur. Eenvoudige oplossingen zijn niet voorhanden. Op basis van nader onderzoek zullen de banken een gemeenschappelijke visie presenteren aan het MOB in het voorjaar van 2015.

Bereikbaarheid
De bereikbaarheid van contant geld en geldautomaten is een belangrijk aandachtspunt voor het MOB. Uit MOB-onderzoek in 2014 blijkt dat 99,59% van de Nederlandse bevolking binnen 5 kilometer van een bancaire geldautomaat woont. De bereikbaarheid is daarmee slechts fractioneel gedaald ten opzichte van 2013. De klachten van gebruikers richten zich vooral op de soms gebrekkige communicatie met lokaal betrokkenen als banken ergens een geldautomaat gaan verwijderen. Het MOB beveelt aan om nadruk te leggen op maatwerk in het plaatsingsbeleid en beter te communiceren over de opheffing van geldautomaten en eventuele oplossingen daarvoor. Als uitvloeisel van de analyse zijn de banken een pilot gestart voor de gezamenlijke plaatsing van geldautomaten in Zeeuws-Vlaanderen.

Toegankelijkheid
Ook maakt het MOB zich sterk voor de toegankelijkheid van betaalterminals. Op initiatief van de Oogvereniging is een position paper uitgebracht dat een overzicht geeft van de aanpassingen en de toe te voegen functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor toegankelijke terminals. Met dit position paper vraagt het MOB de aandacht voor dit thema in de Europese gremia.

Veiligheid
De veiligheid van het betalingsverkeer was in 2014 niet in het geding. De schade als gevolg van fraude in het elektronische betalingsverkeer is in 2014 bijna gehalveerd, tot EUR 17,3 miljoen. Zowel de fraude bij internetbankieren als skimming van betaalpassen is sterk afgenomen. Positief is dat de banken steeds beter in staat zijn om (pogingen tot) fraude bij internetbankieren vroegtijdig op te sporen en te voorkomen. De daling van de skimmingschade is voor een groot deel toe te schrijven aan de invoering van de EMV-chip en 'geoblocking', het standaard blokkeren van bankpassen buiten Europa.

Het aantal valse bankbiljetten dat in Nederland wordt onderschept, is toegenomen. Het risico een vals biljet te ontvangen blijft echter laag. Gemiddeld 1 op de 40.000 (0,0024%) van de biljetten die bij Nederlandse banken binnenkomen is vervalst. Door de echtheidskenmerken zijn de eurobiljetten goed beschermd tegen namaak. Om de integriteit ervan te verbeteren en valsemunters vóór te blijven brengt het Eurosysteem een nieuwe serie biljetten uit.

3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

3.1 Ontwikkelingen toonbank- en chartale betaalmethoden

Aantal pintransacties stijgt
Consumenten hebben in 2014 vaker dan ooit gepind (zie tabel 1). In 2014 werd 2,91 miljard keer een pinbetaling gedaan, een stijging van 9,5% ten opzichte van 2013. De pinpas wordt steeds vaker gebruikt om kleine bedragen mee af te rekenen. Verder werd in 2014 de contactloze betaalpas geïntroduceerd, die snel aan populariteit wint. Inmiddels zijn er in Nederland ruim 8 miljoen contactloze betaalpassen in omloop, waarmee consumenten bij 56.000 (1 op de 6) betaalautomaten in Nederland contactloos kunnen pinnen.

Cash blijft belangrijk
Hoewel steeds vaker gepind wordt, wordt meer dan de helft van het aantal toonbankbetalingen nog contant afgerekend. Qua waarde vertegenwoordigen contante betalingen ongeveer een derde deel van de totale uitgaven aan de toonbank.

Aantal Chipkniptransacties gedaald, aantal creditcardbetalingen licht gestegen
Het aantal Chipkniptransacties is al jaren dalende. Er vonden in het afgelopen jaar 76 miljoen chiptransacties plaats, een daling van 37% ten opzichte van 2013. Vanaf 1 januari 2015 kan de Chipknip niet meer worden gebruikt. Het aantal toonbankbetalingen met de creditcard is in 2014 licht gestegen, maar bleef relatief laag (39 miljoen).

Rationalisatie geldautomatenpark
Omdat consumenten steeds vaker pinnen in plaats van met cash te betalen, nemen het aantal – en de totale waarde van – contant geldopnames via geldautomaten af (zie tabel 2). Dit is een van de redenen waarom banken hun geldautomatenpark rationaliseren (zie verder hoofdstuk 6).

Tabel 1: Ontwikkeling van toonbankbetaalmethoden

Aantallen transacties (mln)	2010	2011	2012	2013	2014
Toonbank	**2.368**	**2.496**	**2.660**	**2.820**	**3.029**
Pinnen	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913
Chippen	178	172	148	121	76
Creditcard	35	39	38	38	39
Contant[1]	4.400	4.100	3.800	3.800	.

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.
[1] Schattingen.

Tabel 2: Chartale ontwikkelingen

Aantallen, respectievelijk waarde	2010	2011	2012	2013	2014
Chartaal					
Aantal geldautomaten (GEA's)[1]	8.983	9.003	8.795	8.633	8.378
Aantal geldopnames via GEA's (mln)	434	437	419	398	379
Aantal geldopnames balie (mln)	7	6	4	3	2
Waarde geldopnames via GEA's (EUR mln)	52.025	51.908	49.200	47.545	46.392

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence.
[1] Inclusief automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

3.2 Ontwikkelingen girale en online betaalmethoden

Overschrijvingen en incassi vrijwel stabiel
Overschrijvingen en incasso-opdrachten zijn de belangrijkste girale betaalmethoden in Nederland. Het aantal overschrijvingen en incasso-opdrachten is bij benadering gelijk gebleven. Voor meer dan de helft van de girale betalingen werden overschrijvingen gebruikt (zie tabel 3).

Aantal iDEAL transacties neemt toe
In 2014 zijn er veel meer iDEAL transacties gedaan, ruim 180 miljoen, een stijging van meer dan 26% (zie tabel 4). Van alle online aankopen werd meer dan de helft afgerekend met iDEAL. De stijging in het gebruik van iDEAL wordt deels veroorzaakt doordat consumenten steeds vaker hun smartphones en tablets gebruiken om aankopen te doen. Ook het feit dat steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL betalingen accepteren draagt bij aan de groei.

Tabel 3: Ontwikkeling van girale betaalmethoden

Aantallen transacties (mln)	2010	2011	2012	2013	2014
Giraal	**2.881**	**2.882**	**2.969**	**3.058**	**2.926**
Overschrijvingen	1.571	1.541	1.601	1.703	1.582
wv acceptgiro	*194*	*188*	*182*	*126*	.
Incasso-opdrachten	1.310	1.340	1.369	1.354	1.344

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence en toonbankinstellingen.

Tabel 4: Ontwikkeling van online betaalmethoden

Aantallen transacties (mln)	2010	2011	2012	2013	2014
Online betaalmethoden					
iDEAL transacties	68,8	93,9	117,2	142,5	180,2

Bron: Betaalvereniging Nederland/Currence.

4. Het Nederlandse betalingsverkeer in de Single Euro Payments Area

4.1 Nederlandse betalingsverkeer over op SEPA

Soepele migratie naar SEPA
Op 1 augustus 2014 is Nederland overgestapt op de zogenoemde SEPA-standaarden voor het betalingsverkeer. Dit zijn Europese standaarden voor het bankrekeningnummer (IBAN), de overschrijving (SCT), de incasso (SDD) en de in de verwerking te gebruiken bestandsformaten (XML). Hiermee is een cruciale voorwaarde gerealiseerd voor het ontstaan van één Europese betaalmarkt. In enkele Europese landen gelden overgangsbepalingen tot 1 februari 2016. SEPA-landen met een andere valuta dan de euro hebben tot 31 oktober 2016 de tijd om hun eurobetalingen om te zetten.

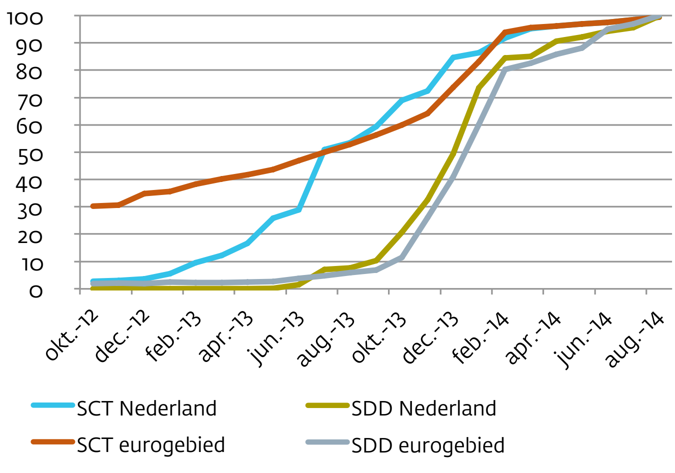
4.2 SEPA: één Europese betaalmarkt

Doel SEPA
Het doel van SEPA is de voorwaarden te creëren voor een concurrerende Europese betaalmarkt, door de harmonisatie van de technische standaarden en girale betaalmethoden. In SEPA kunnen betaaldienstaanbieders, zoals banken, en verwerkers van betaaltransacties eenvoudiger hun diensten over nationale grenzen aanbieden. Consumenten en bedrijven zijn bij het kiezen van een aanbieder niet meer gebonden aan landsgrenzen. Achterliggende gedachte is dat SEPA de concurrentie op de markt voor betaaldiensten stimuleert, aanbieders in staat stelt schaal- en kostenvoordelen te realiseren en meer innovaties uitlokt. Zo stelt SEPA consumenten en bedrijven in staat om met één bankrekening en één set van betaalinstrumenten betalingen te ontvangen uit, en te verrichten naar, relaties in binnen- en buitenland. Ook kan het gebruik van de standaarden leiden tot vereenvoudigingen in de financieel-administratieve proces- en systeeminrichting van bedrijven (minder bankrekeningen, centralisatie van cash management en cash pooling, vrijval van liquiditeit). Kort gezegd komt met SEPA één Europese betaalmarkt binnen bereik. Vele partijen, banken, betaalinstellingen, bedrijven en consumenten, hebben zich hiervoor de afgelopen jaren ingezet. De nieuwe kansen die SEPA hen biedt, zullen actief moeten worden benut. Zo bezien is de afronding van de SEPA-migratie pas het begin van één gemeenschappelijke betaalmarkt.

4.3 Invoering van SEPA

Tijdelijk uitstel op Europees niveau...
Op grond van de Europese SEPA-Verordening was het moment van overgang voorzien op 1 februari 2014. Begin 2014 is echter op voorstel van de Europese Commissie besloten een additionele overgangsperiode van zes maanden, tot 1 augustus 2014, in te lassen, waarin betaaldienstaanbieders nog opdrachten volgens nationale standaarden mochten verwerken. Aanleiding hiervoor waren tegenvallende migratiecijfers in het eurogebied. Vooral de voortgang in de overgang naar de SDD bleef nog achter. Met dit voorstel wilde de Europese Commissie voorkomen dat gebruikers in de problemen zouden komen, de continuïteit van het betalingsverkeer waarborgen en juridische zekerheid creëren. Voor de meeste partijen in Nederland was het uitstel niet nodig geweest, omdat de overgang naar SEPA sterk versnelde rond de jaarwisseling 2013/14, zoals gepland (zie grafiek 1).

Grafiek 1: Overgang op SEPA-standaarden
SCT en SDD in % van totale aantallen overschrijvingen, respectievelijk incasso's in Nederland en het eurogebied.



... en in Nederland van gebruik IBANs
Eind januari besloot de minister van Financiën bovendien gebruik te maken van een overgangsbepaling ('IBAN-waiver'), die het mogelijk maakte tot uiterlijk 1 februari 2016 de bestaande bankrekeningnummers te gebruiken in plaats van IBANs. Na uitvoerige consultatie in het NFS besloten de gezamenlijke banken op 1 augustus 2014 te stoppen met het aanvullen van oude bankrekeningnummers tot IBANs bij het internetbankieren. Hiermee wilden de banken verwarring bij consumenten, foutieve overboekingen en misbruik door criminelen (phishing) voorkomen. Alleen voor goede-doelenorganisaties wordt tot 1 februari 2016 een uitzondering gemaakt.

Uitzondering voor de Kansspelincasso
Voor de Kansspelincasso – een doorlopende machtiging waarbij de consument geïncasseerde bedragen niet kan terugboeken– die van oudsher in Nederland werd gebruikt, is nog geen SEPA-alternatief beschikbaar. Op verzoek van de kansspelbedrijven heeft DNB in 2014 gebruik gemaakt van de mogelijkheid in de SEPA-Verordening een ontheffing te verlenen. Hierdoor kan tot uiterlijk 1 februari 2016 de huidige Kansspelincasso worden gehandhaafd, waarvoor een aantal banken technische voorzieningen heeft getroffen. Of deze incassovorm ook na de genoemde datum mogelijk blijft, zal afhangen van de uitkomst van de onderhandelingen over de herziening van de Europese Betaaldienstenrichtlijn, die in het eerste halfjaar van 2015 nog gaande zijn.

NFS informeert consumenten over IBANs ...
De overgangsperiode van zes maanden heeft het NFS gebruikt om de laatste groep, vooral kleine bedrijven, te laten migreren en om extra voorlichting aan consumenten te geven. Zo heeft het NFS in de zomermaanden van 2014 de Over op IBAN-afsluitcampagne gevoerd. Doel hiervan was dat consumenten IBANs kunnen vinden en gebruiken (zie figuur 1). Met het oog op kwetsbare groepen als ouderen en gehandicapten is gebruik gemaakt van Steffie, die op eenvoudige en treffende wijze uitlegt wat IBAN is, hoe men deze kan vinden en veilig kan gebruiken.[1]

Figuur 1: Voorlichtingsmateriaal Over op IBAN-afsluitcampagne



... en is vervolgens opgeheven
Met de overgang op SEPA per 1 augustus 2014 zijn de taken van het NFS afgerond. DNB was voorzitter van het NFS en leidde de nationale projectorganisatie via het Programmabureau SEPA Nederland. De vrijwel naadloze overgang op de SEPA-standaarden in Nederland is het resultaat van de constructieve samenwerking tussen alle marktpartijen, het nationale migratieplan en de flexibele invulling van de ruim twee jaar durende nationale Over op IBAN-campagne voor bedrijven en consumenten. Het NFS is op 12 september 2014 opgeheven. Europese betalingsverkeeronderwerpen worden voortaan in de MOB werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE) behandeld.

Meldpunt IBAN-discriminatie lost klachten op
Een opvallend, en niet tijdens de migratie voorzien, fenomeen is IBAN-discriminatie, dat vooral bij de incasso voorkomt. Dit houdt in dat incassanten bij machtigingen geen IBANs uit een ander land accepteren. Redenen hiervoor zijn onwetendheid, technische manco's in bedrijfssystemen en vrees voor dure verhaalprocedures in een ander land. Hoewel IBAN-discriminatie expliciet verboden is op grond van artikel 9 van de SEPA-Verordening, is gebleken dat het in vrijwel alle landen voorkomt. De Europese Commissie heeft aangegeven de lidstaten waarover in 2015 klachten aanhouden, in gebreke te stellen. Daarop is in Nederland in mei 2014 het Meldpunt IBAN-discriminatie ingesteld om klachten te behandelen en zoveel mogelijk op te lossen.[2] Dit Meldpunt voorziet in een behoefte. Ongeveer twee derde van de klachten gaat over binnenlandse incassanten en een derde deel betreft het buitenland (vooral Duitsland en Frankrijk). In april 2015 was door bemiddeling van het Meldpunt ongeveer de helft van de circa 100 klachten opgelost.

[1] Zie http://www.zowerktiban.nl
[2] Zie http://www.overopiban.nl/buitenlandse-iban-worden-nog-niet-door-alle-nederlandse-bedrijven-geaccepteerd/

Afbouw binnenlandse betaalinfrastructuur
Na de overgang naar SEPA voor overboekingen en incasso's kwam op 30 januari 2015 een einde aan de verwerking van Nederlandse betaalopdrachten. De nationale infrastructuur is afgesloten, hetgeen het einde markeert van een tijdperk van bijna 100 jaar binnenlands giraal betalingsverkeer.

4.4 Euro Retail Payments Board

Doel en organisatie van de ERPB
Met het oog op SEPA is eind 2013 de Euro Retail Payments Board (ERPB) opgericht. Doel van de ERPB is de ontwikkeling van een geïntegreerde markt voor retailbetalingen in euro in de Europese Unie te bevorderen. De ERPB bestaat uit zeven vertegenwoordigers van Europese koepelorganisaties vanuit de vraagzijde (consumenten, winkeliers en bedrijven), zeven van de aanbodzijde (banken, betaal- en elektronisch-geldinstellingen) en, op roterende basis, zes centrale banken. De Europese Commissie is waarnemer en een directielid van de ECB is voorzitter.

Indirecte relatie tussen MOB en ERPB
Het MOB is niet rechtstreeks vertegenwoordigd in de ERPB. In plaats daarvan nemen individuele leden van het MOB via hun Europese koepelorganisatie deel aan de ERPB. De Nederlandse inbreng in de ERPB wordt zoveel mogelijk afgestemd via de WEE. De WEE-leden zijn verzocht waar mogelijk een gezamenlijk standpunt van Nederlandse marktpartijen in de ERPB te brengen en de Europese koepels hiervan op de hoogte te stellen. Omgekeerd wordt Nederlandse deelnemers aan de ERPB en ERPB-werkgroepen gevraagd een terugkoppeling in de WEE te geven.

ERPB publiceert aanbevelingen…
De ERPB heeft aanbevelingen gepubliceerd over knelpunten die nog resteren na de officiële overgang op IBAN, SCT en SDD na 1 augustus 2014. Dit betreft onder meer de harmonisatie van XML-formaten bij de aanlevering en rapportering van betaalopdrachten, het uitbannen van IBAN-discriminatie en consistentie in foutcodes die worden gebruikt door banken. Ook beveelt de ERPB aan de obstakels voor één Europees elektronisch mandaat (e-mandate) uit de weg te ruimen. Omdat een Europese oplossing niet op korte termijn mogelijk is, zal Nederland medio 2015 een e-mandate op basis van het iDEAL-protocol invoeren, die vooralsnog niet voor incasso's over de grens kan worden gebruikt.

… en wil instant payments
Eind 2014 heeft de ERPB als een van zijn prioriteiten instant payments benoemd. Instant payments zijn elektronische retailbetaaloplossingen die continu (24/7/365) beschikbaar zijn, die resulteren in (vrijwel) directe clearing van de transactie, bijboeking aan de begunstigde en bevestiging aan de betaler. De ERPB heeft de aanbodzijde van de betaalsector gevraagd de issues bij een pan-Europese instant payments oplossing te beoordelen, samen met de vraagzijde en actieve betrokkenheid van de European Payments Council (het coördinerende en besluitvormende orgaan van de Europese banken op betaalgebied). De ERPB heeft hen verzocht in juni 2015 te rapporteren.[3]

[3] Zie https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2014/html/pr141209.en.html

5. Maatschappelijke efficiency

5.1 Stappen naar een efficiënter betalingsverkeer

Pinakkoord 2014-2018 om pinbetalingen te stimuleren
In september 2014 sloten de toonbankinstellingen en de banken een nieuwe overeenkomst, het Pinakkoord 2014-2018, om hun samenwerking in het betalingsverkeer voort te zetten. De partijen kwamen overeen dat zij ook in de komende jaren efficiënt betaalgedrag zullen stimuleren. Zo streven zij uit veiligheidsoverwegingen naar een afname van het aantal contante betalingen, ten gunste van het aantal pinbetalingen. Concreet doel is om de verhouding contante/pinbetalingen die nu grosso modo 60%/40% bedraagt, om te draaien naar 40%/60%. Om dit te bereiken werken de partijen samen in de gezamenlijke Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) en zullen zij projecten definiëren rondom de thema's efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en innovatie. Daarnaast hebben de partijen afspraken gemaakt over het laag houden van de kosten van het betalingsverkeer en het voorkomen van pinstoringen.

Banken introduceren contactloos betalen…
Begin 2014 is de uitrol gestart van het zogenoemde contactloos betalen, waarbij de consument met betaalpas of smartphone kleine bedragen kan afrekenen zonder dat het intoetsen van een pincode nodig is. Dit is met name nuttig wanneer snelheid aan de kassa gewenst is. De verwachting is dat de contactloze functionaliteit het aantal kleine contante betalingen zal reduceren.

… en retourpinnen
Op verzoek van de winkeliers hebben de banken in 2014 ook de mogelijkheid tot retourpinnen geïntroduceerd, waarmee de consument via de betaalautomaat en pinpas een bedrag retour op zijn bankrekening kan ontvangen. Een winkelier die beschikt over retourpinnen kan deze dienst aan zijn klanten aanbieden. Een voorwaarde is dat de eerste betaling met een betaalpas is verricht.

5.2 Naar een robuuster elektronisch betalingsverkeer

Aanleiding voor verbeteringen
De Nederlandse banken hebben in 2014 stappen gezet naar een nog robuuster elektronisch betalingsverkeer, nadat zich in april 2013 storingen in, en zogenoemde Distributed Denial of Services (DDoS)-aanvallen op, de Nederlandse betaalinfrastructuur hadden voorgedaan. De overlast en publieke commotie die hierna ontstonden waren aanleiding voor een analyse door het MOB, die uitmondde in het oordeel dat het betalingsverkeer robuust is (september 2013). Voor alle bestaande betaalproducten zijn er verschillende methoden (kanalen) waarop de betaling kan worden uitgevoerd of zijn alternatieven beschikbaar. Tegelijkertijd werden maatregelen wenselijk geacht om de beschikbaarheid van internetbankieren, iDEAL- en pinbetalingen te verhogen en de alternatieven te verbeteren. Daartoe zijn inmiddels concrete stappen gezet.

Banken beschermen zich tegen DDoS-aanvallen
In de eerste plaats hebben de banken zich door middel van zogenoemde scrubbing services beschermd tegen DDoS-aanvallen op de betaalinfrastructuur. Bij een DDoS-aanval wordt een computersysteem massaal aangevallen om dit lam te leggen en de dienstverlening – het elektronisch betalingsverkeer – onmogelijk te maken. Scrubbing services houden in dat bij een plotselinge piek in het internetverkeer, dit tijdelijk wordt omgeleid en verdachte opdrachten worden weggefilterd, waarna het reguliere verkeer wordt teruggeleid naar het netwerk van de bank. Deze services zijn effectief gebleken. Al sinds 2013 zijn er geen succesvolle DDoS-aanvallen op Nederlandse bankdomeinen meer geweest. Vanwege de potentiële effecten van een DDoS-aanval overwegen de banken nog een tweede beveiligingsconcept toe te passen als een achtervang. Dit concept is het zogenoemde Trusted Networks Initiative (TNI), een multidisciplinair initiatief van onder meer banken, internet providers en internet exchanges. In geval van een DDoS-aanval, die veelal vanuit het buitenland plaatsvindt, worden minder betrouwbare netwerken snel afgesloten, terwijl het reguliere internetverkeer kan doorgaan.

Ontvlechting van infrastructuren
Een derde maatregel om de beschikbaarheid van internet- en mobielbankieren en iDEAL te verbeteren, is de ontvlechting van de desbetreffende infrastructuren. Het doel hiervan is dat een verstoring van bijvoorbeeld mobiel bankieren zo min mogelijk directe gevolgen heeft voor bijvoorbeeld internetbankieren. Omdat de betaalstromen van internet- en mobiel bankieren en iDEAL voortdurend groeien, moeten de infrastructuren worden uitgebreid en worden meetbare resultaten van de ontvlechting pas op wat langere termijn verwacht.

Meer transparantie over beschikbaarheid internet- en mobiel bankieren

Om zo transparant mogelijk te zijn, rapporteren de grootbanken elk kwartaal cijfers over de beschikbaarheid van hun systemen voor internet- en mobiel bankieren. De website van Betaalvereniging Nederland bevat een overzicht, waaraan onderstaande tabel is ontleend, en koppelingen naar de webpagina's van de individuele banken.[4] Uit deze rapportage blijkt dat zich in het derde kwartaal van 2014 relatief veel storingen voordeden, waardoor de beschikbaarheidscijfers lager waren. In het laatste kwartaal werden de hoogste beschikbaarheidspercentages gerealiseerd. De banken streven ernaar vanaf medio 2015 real-time informatie over storingen te geven.

Tabel 5: Beschikbaarheid internet- en mobiel bankieren 2014

Gemiddeldes voor de vier grootbanken, in procenten

	Internet-bankieren	Mobiel bankieren
1e kwartaal	98,90	99,10
2e kwartaal	98,86	99,14
3e kwartaal	98,16	98,71
4e kwartaal	99,53	99,49

Toelichting: Deze cijfers hebben betrekking op de zogenoemde prime time uren, alle uren behalve die tussen 01.00 en 07.00 of 08.00 uur.
Bron: Betaalvereniging Nederland

Beschikbaarheid iDEAL verbeterd

Currence, de eigenaar van iDEAL, publiceert maandelijks de beschikbaarheidscijfers van iDEAL[5] en zet ze af tegen de norm waaraan de banken van consumenten en de banken van acceptanten zich moeten houden. Deze normen zijn in 2014 ruimschoots gehaald. De beschikbaarheid van de iDEAL consumentenbanken - de banken die iDEAL als online betaalmogelijkheid aanbieden aan hun consumentenklanten - is het meest zichtbaar voor de buitenwereld. Deze laat een verbetering zien in 2014 (99,5%) ten opzichte van 2013 (99,4%). De beschikbaarheid bij de iDEAL ondernemersbanken - de banken die iDEAL-betalingen verwerken namens hun zakelijke klanten, zoals webwinkeliers - lag in 2014 vrijwel continu tegen de 100% aan, op een verstoring in april 2014 na. De gemiddelde iDEAL-beschikbaarheid lag bij deze banken in 2014 op 99,9%.

Tabel 6: Beschikbaarheid iDEAL 2014

Gemiddeldes, in procenten

	Consumenten-banken	Ondernemers-banken
1e kwartaal	99,40	99,93
2e kwartaal	99,70	99,77
3e kwartaal	99,20	100,00
4e kwartaal	99,70	99,93

Toelichting: Deze cijfers hebben betrekking op de zogenoemde prime time uren, alle uren behalve die tussen 01.00 en 07.00 of 08.00 uur.
Bron: Currence

Beschikbaarheid pinbetalingen is hoog

Bij een voortgaande groei van het aantal pinbetalingen in 2014 is de beschikbaarheid van de pinbetaalketen hoog (99,85%). Het aantal landelijke storingen was in 2014 twee. Deze hoge beschikbaarheid komt door verbeteracties van de transactieverwerker en de toename van het aantal betaalautomaten met een mobiele back-up dataverbinding, die in werking treedt bij een storing in de vaste verbinding. Niettemin blijven banken en andere betrokkenen zich inzetten om de beschikbaarheid verder te verhogen naar nagenoeg 100%. Zoals hiervoor vermeld, zijn hiertoe in het Pinakkoord 2014-2018 afspraken gemaakt.

MOB nam maatregelen tegen uitval van betaalautomaten

In 2014 heeft Detailhandel Nederland gesignaleerd dat bij aansluiting van betaalautomaten op het internet, in plaats van het vaste telefoonnetwerk, deze geregeld uitvallen. De oorzaak bleek gelegen in ondeugdelijke installering van alarminstallaties. Een werkgroep van de meest betrokken partijen beval aan om de installatievoorschriften voor alarmeringsapparatuur te actualiseren en te verduidelijken. Verder bepleitte zij meer voorlichting aan ondernemers om het gebruik van gecertificeerde apparatuur te bevorderen. Daarnaast is goede scholing van de installateurs vereist. Het MOB heeft het vertrouwen uitgesproken dat implementatie van deze maatregelen voldoende is om de problemen op te lossen. In mei 2015 zal het MOB de gemaakte afspraken evalueren.

[4] Zie http://www.betaalvereniging.nl/werkterreinen/giraal-en-online-betalen/beschikbaarheid
[5] Zie http://www.ideal.nl/ontvangen/kerncijfers/ideal-beschikbaarheid/

5.3 Snellere verwerking van het betalingsverkeer

Sneller verwerken maatschappelijk gewenst…
Snellere verwerking van het betalingsverkeer, met name ook (af- en) bijboeken in het weekend en tijdens feestdagen, is maatschappelijk gewenst. Toonbankinstellingen willen bijvoorbeeld dat hun ontvangsten uit pinbetalingen in en na een weekend sneller worden bijgeschreven, om liquiditeitsproblemen op maandagochtend te voorkomen. Met name webwinkeliers zien graag dat iDEAL-betalingen sneller worden bijgeschreven. Ook een grote groep consumenten – uit DNB-onderzoek bleek ongeveer de helft – wil dat eventuele ontvangsten sneller worden bijgeboekt.

… maar geen eenvoudige oplossingen
Mede op verzoek van de minister van Financiën heeft een werkgroep van Betaalvereniging Nederland en DNB in 2014 onderzoek verricht naar de mogelijkheden voor snellere verwerking van pin- en iDEAL-betalingen en elektronische overschrijvingen. De werkgroep heeft vastgesteld dat eenvoudige, snel te realiseren oplossingen om de ontvangsten uit deze betaalvormen sneller bij te schrijven, binnen de huidige infrastructuur niet voorhanden zijn. Dit is anders dan eerder werd gehoopt. De reden hiervoor is dat de Nederlandse betaalinfrastructuur, door de vele partijen die in de betaalketen een rol spelen, complex en gefragmenteerd is en zich voor een deel in het buitenland bevindt. Aanpassingen om tot een versnelling te komen zouden hoge kosten met zich brengen. Om deze redenen achten de banken snellere verwerking van deze betaalvormen gegeven de bestaande infrastructuur vooralsnog niet haalbaar.

Wel aanpak van liquiditeitsproblemen
Wel hebben de banken in de najaarsvergadering van het MOB toegezegd om de eventuele liquiditeitsproblemen van pinacceptanten op de maandagochtend aan te pakken. Waar mogelijk lossen banken de knelpunten op door de betaalde omzet eerder bij te boeken of incasso-opdrachten later op de dag (nogmaals) uit te voeren. Als pinacceptanten desondanks toch nog een liquiditeitstekort ondervinden, zullen banken in overleg met hun klant een oplossing bieden. Banken zullen deze aanpak actief communiceren binnen hun kantorennetwerk en aan hun klanten. Eind 2015 zal het MOB evalueren of het probleem adequaat is opgelost.

MOB vraagt banken om een visie op snellere verwerking
Daarnaast heeft het MOB in de najaarsvergadering gesproken over een meer algemene versnelling van de verwerking van het betalingsverkeer. Hierbij kan worden gedacht aan de mogelijkheid om transacties ook in de avonduren, in het weekend en op feestdagen te verwerken. Daarnaast kan bijboeken real-time worden gedaan, dat wil zeggen vrijwel direct na de betaling. Dit moet mede worden gezien in de context van ontwikkelingen in Europa, waar de ECB en de ERPB instant payments tot prioriteit hebben verklaard (zie paragraaf 4.4). Het MOB heeft de banken opgeroepen in zijn voorjaarsvergadering van mei 2015 een uitgewerkte visie op sneller betalen te presenteren, en daarbij ook de contouren van een road map te schetsen.

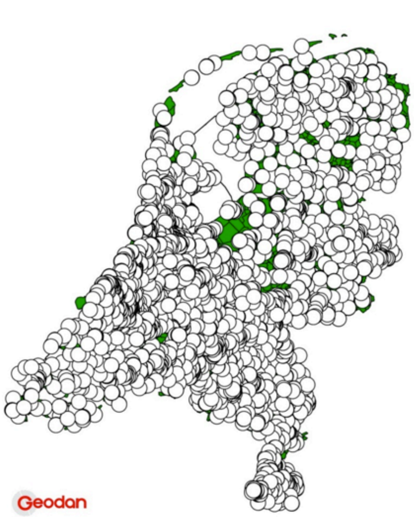
6. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

6.1 Veel aandacht voor bereikbaarheid geldautomaten

Zorgen over bereikbaarheid geldautomaten ...
De bereikbaarheid van geldautomaten kreeg in 2014 veel aandacht in de maatschappij en politiek. De achtergrond hiervan is dat het aantal bancaire geldautomaten sinds 2008 daalt, met als gevolg dat steeds meer inwoners van kleine kernen extra moeite moeten doen om aan contant geld te komen. Het verdwijnen van geldautomaten heeft, relatief gezien, de grootste effecten op ouderen, degenen die door fysieke beperkingen minder mobiel zijn of wonen in kleine dorpskernen, met name op het platteland. De klachten van inwoners van kleine kernen en de veelvuldig geuite zorgen van de Tweede Kamer waren aanleiding voor nieuw onderzoek door het MOB. Daarmee kwam het MOB ook tegemoet aan het verzoek van de minister om samen met de banken de aard en omvang van de bereikbaarheidsproblemen te analyseren en voorstellen te doen om deze aan te pakken.

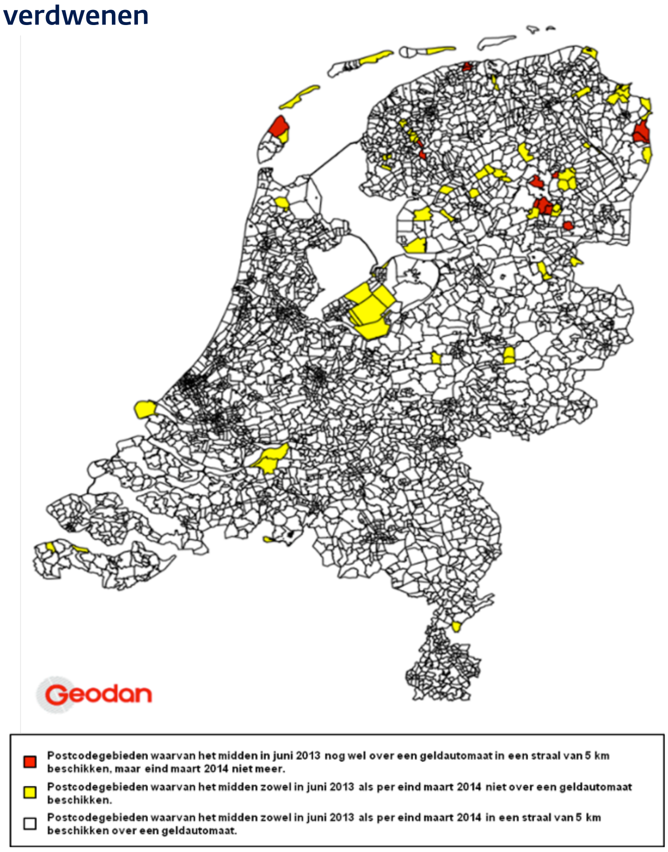
... aanleiding voor nieuw onderzoek door MOB
In dit licht heeft het MOB zijn eerdere studie uit 2013, de zogenoemde Bereikbaarheidsmonitor, geactualiseerd en de mutaties in de bereikbaarheid van bancaire geldautomaten voor consumenten in kaart gebracht (zie kaart 1 en 2). In het nieuwe onderzoek is per postcodegebied geanalyseerd in hoeverre de inwoners een geldautomaat tot hun beschikking hebben binnen een straal van 5 kilometer.

Kaart 1: Gebieden zonder bancaire geldautomaat



Bereikbaarheid hoog, maar licht gedaald
Het MOB-onderzoek wijst uit dat het percentage Nederlanders dat binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat woont fractioneel is gedaald, van 99,65% (juni 2013) naar 99,59% (maart 2014, zie de niet-gekleurde gebieden in kaart 1). Van de 5.864 locaties met één of meerdere bancaire geldautomaten, zijn er in totaal 299 in deze periode verdwenen (de rode gebieden in kaart 2), terwijl op 134 locaties nieuwe geldautomaten verschenen. Deze nieuwe automaten zijn voornamelijk in supermarkten, warenhuizen, postkantoren en tabaks- en tijdschriftenwinkels geplaatst.

Kaart 2: Geldautomaten in enkele gebieden verdwenen



Klachten over gebrekkige communicatie
Uit de analyse van het MOB blijkt tevens dat voor zover er klachten van gebruikers zijn, deze zich vooral richten op de soms gebrekkige communicatie met lokaal betrokkenen als de banken ergens een geldautomaat gaan verwijderen. Het MOB beveelt daarom aan om nadruk te leggen op maatwerk in het plaatsingsbeleid, beter te communiceren over de opheffing van geldautomaten en eventuele

oplossingen daarvoor, en meer publiciteit te genereren voor gemaakte MOB-afspraken over bereikbaarheid.[6]

Bereikbaarheid van geldautomaten blijft aandachtspunt
In 2015 zal het MOB opnieuw onderzoek doen naar de bereikbaarheid van geldautomaten. Voor het eerst zullen dan ook de geldautomaten van niet-bancaire aanbieders in de meting worden meegenomen. Inmiddels wordt ruim één op de negen geldautomaten in Nederland geëxploiteerd door niet-bancaire partijen.

6.2 Pilot plaatsing geldautomaten

Gezamenlijke plaatsing geldautomaten?
Het MOB-onderzoek wijst uit dat, waar het aantal bancaire geldautomaten op zich ruim voldoende is, de spreiding ervan niet optimaal is. Als banken onderling afspraken zouden kunnen – en mogen – maken over hun plaatsingsbeleid, kan de bereikbaarheid van geldautomaten in kleine kernen beter gewaarborgd blijven. Daarom acht het MOB het zinvol met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) te bezien in hoeverre het banken kan worden toegestaan om het plaatsingsbeleid voor hun geldautomaten zodanig af te stemmen, dat de maatschappelijk gewenste landelijke dekking gewaarborgd blijft.

Eerst een pilot
De Nederlandse banken hebben inmiddels, met goedkeuring onder voorwaarden van de ACM, het initiatief genomen om in Zeeuws-Vlaanderen een pilot te starten om de plaatsing van geldautomaten in kleine kernen en landelijke gebieden te optimaliseren, zodat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van geldautomaten ook in de toekomst in die gebieden kan worden gewaarborgd. Het MOB verwelkomt dit initiatief en zal de ontwikkelingen rondom deze pilot blijven volgen.

6.3 Toekomstvisie op contant geld

MOB zal toekomstvisie op contant geld ontwikkelen…
Mede naar aanleiding van de zorgen over de bereikbaarheid van geldautomaten, heeft het MOB geconcludeerd dat er behoefte is aan een toekomstvisie ten aanzien van het gebruik en de bereikbaarheid van contant geld. Maatschappelijk gezien vervult contant geld immers nog steeds een belangrijke rol. Het aantal contante betalingen loopt in de miljarden en contant betalen is tevens het laatste alternatief als het elektronisch betalingsverkeer om welke reden dan ook tijdelijk niet functioneert. Bovendien zijn er mensen die specifieke redenen hebben om de voorkeur te geven aan contant betalen, bijvoorbeeld vanwege een visuele beperking, waardoor het bedienen van de betaalterminal wordt bemoeilijkt.

… en deze najaar 2015 presenteren
Daarom heeft het MOB in zijn najaarsvergadering van 2014 besloten een taskforce in te stellen om een toekomstvisie ten aanzien van het gebruik en bereikbaarheid van contant geld te ontwikkelen, waarbij zowel de behoeften van de consument, als die van het midden- en kleinbedrijf in beeld worden gebracht. Bijzondere aandachtspunten voor deze taskforce zijn de vragen hoe consumenten makkelijk contant geld van hun bankrekening kunnen blijven opnemen en hoe retailers goede faciliteiten kunnen behouden om hun kassaopbrengst op hun bankrekening te storten, zonder dat de kosten die dat met zich meebrengt disproportioneel toenemen. Het MOB verwacht zijn toekomstvisie in het najaar te kunnen presenteren.

6.4 Toegankelijkheid betaalterminals op de Europese agenda

Betaalterminals niet per se toegankelijk voor gehandicapten
Betaalterminals blijken niet voor iedereen gemakkelijk toegankelijk te zijn. De grote variatie aan betaalterminals op dit moment in binnen- en buitenland maakt het voor blinden en slechtzienden lastig om een pintransactie uit te voeren. Daarom dient al bij het ontwerp van betaalterminals meer rekening te worden gehouden met mensen met een beperking.

Position paper
Tegen deze achtergrond heeft het MOB een onderzoek gedaan naar de betaalterminals in Nederland. Aan de hand daarvan heeft de Oogvereniging een position paper opgesteld, dat een overzicht geeft van de aanpassingen en de toe te voegen functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor toegankelijke terminals. De bedoeling is dat dit paper door stakeholders zoals European Blind Union (EBU), European Disability Forum (EDF) en AGE-platform gedragen wordt. Met het position paper wil het MOB dit onderwerp op de Europese agenda zetten en verbeteringen op Europees niveau realiseren, omdat betaalterminals veelal buitenslands worden geproduceerd.

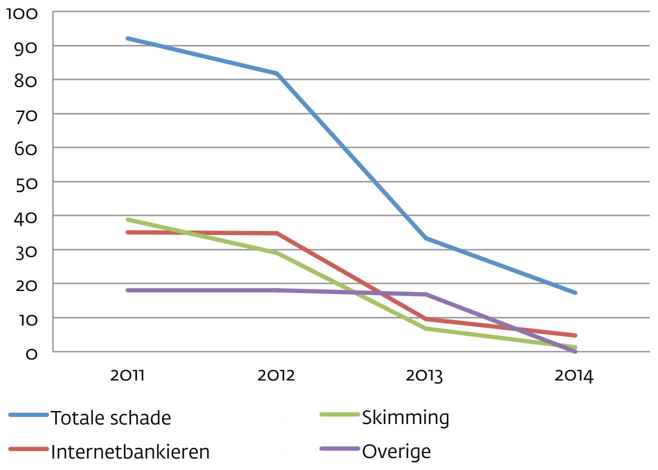
[6] Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Betaaldiensten: Bereikbaar voor iedereen! Zie http://www.dnb.nl/binaries/folder%20betbel_tcm46-170730.pdf

7. Veiligheid

7.1 Minder fraude in het elektronisch betalingsverkeer

Daling schade....
De fraude in het betalingsverkeer, zoals die door de banken wordt geregistreerd, is in 2014 opnieuw aanzienlijk gedaald naar EUR 17,3 miljoen (zie grafiek 2). Hiermee zet de dalende trend van de afgelopen twee jaar onverminderd door.

Grafiek 2: Fraude betalingsverkeer neemt af
Schadebedragen, in EUR mln



De twee van oorsprong belangrijkste categorieën van fraude in het betalingsverkeer, fraude met internetbankieren en skimming van betaalpassen, zijn in 2014 beide sterk afgenomen (met respectievelijk 51% en 81% ten opzichte van 2013). Ook de overige schades (waaronder als gevolg van gestolen of verloren bankpassen en creditcardfraude) daalden.

... door betere detectiesystemen
De afname van de fraude met internetbankieren komt doordat banken steeds beter in staat zijn om (pogingen tot) fraude vroegtijdig op te sporen en te voorkomen. Een andere effectieve maatregel is het standaard blokkeren van buitenlandoverboekingen. De meeste schade bij internetbankieren werd veroorzaakt door phishing, het 'hengelen' naar vertrouwelijke gegevens. De schade hierdoor beliep EUR 3,9 miljoen, een daling van 17% ten opzichte van 2013. Ook de schade als gevolg van malware, kwaadaardige software om computers van gebruikers te infiltreren, nam fors af tot minder dan EUR 0,5 miljoen, een daling van 90% ten opzichte van 2013.

... effectieve aanpak skimming
De schade als gevolg van skimming (ongeoorloofd kopiëren van gegevens) van betaalpassen bedroeg EUR 1,3 miljoen. Daarmee is nog maar nauwelijks iets over van de schade in het piekjaar 2011 (EUR 38,9 miljoen). Door de invoering van het 'nieuwe' pinnen met gebruik van de EMV-chip in plaats van de magneetstrip, zijn skimming en geld opnemen elders in Europa met geskimde kaarten nog maar zeer beperkt mogelijk. De daling van de skimmingschade in het afgelopen jaar is voor een groot deel toe te schrijven aan 'geoblocking', het standaard blokkeren van bankpassen buiten Europa. Sinds medio 2013 ontstaat vrijwel alleen nog schade door het in niet-EMV landen skimmen van Nederlandse passen, hetgeen dan direct gevolgd wordt door geldopnames.

... en samenwerking
Ook samenwerking van banken onderling en met andere instanties dragen bij aan een veilig betalingsverkeer. De interbancaire Cybercrime Monitoring & Investigation Services en de publieke-private samenwerking in het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en de Electronic Crimes Task Force (ECTF) werpen in dit opzicht hun vruchten af.

Dreiging blijft
Ondanks deze positieve ontwikkelingen zien banken nog steeds een hoge dreiging van fraude met internet-bankieren. Collectieve en individuele voorlichting door banken van klanten over veilig (internet-) bankieren blijft belangrijk. Daarom hebben de banken de gezamenlijke campagne 'Hang op, Klik weg, Bel uw bank'[7] in 2014 herhaald en aangevuld met radiocommercials. Daarnaast blijven de banken samenwerken met de politie en het Openbaar Ministerie (OM) voor de aanpak van fraude.

[7] Zie https://www.veiligbankieren.nl/

7.2 Valse eurobiljetten

Meer vervalsingen
Het aantal valse eurobiljetten is toegenomen. In 2014 zijn in Nederland 48.700 valse biljetten onderschept, een toename van 29% ten opzichte van 2013. De financiële schade bedroeg ongeveer EUR 2,5 miljoen, die vooral ten laste komt van de retailsector. Ook wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten toe, met 25% tot 838.000. Het risico een vals biljet te ontvangen blijft echter laag. Gemiddeld 1 op de 40.000 (0,0024%) van de biljetten die bij Nederlandse banken binnenkomen is vals, meestal coupures van EUR 20 en EUR 50.

Nieuwe serie bankbiljetten
Om de integriteit van de eurobiljetten verder te verbeteren en valsemunters vóór te blijven brengt het Eurosysteem nieuwe biljetten uit (Europa-serie). Na de nieuwe EUR 5 en EUR 10, heeft het Eurosysteem op 24 februari 2015 het nieuwe biljet van EUR 20 onthuld, dat op 25 november 2015 in omloop gebracht zal worden. DNB informeert het publiek en de retailers over de echtheidskenmerken en over de mogelijkheden om de echtheid van een biljet te controleren, onder meer via haar website en de DNB eurobiljetten app.

7.3 Internetfraude

MOB besteedt aandacht aan internetfraude…
Het MOB heeft herhaaldelijk aandacht besteed aan fraude via vervalste websites, dat wil zeggen websites met vervalste logo's, certificaten en voorwaarden van bekende bedrijven of e-commerce organisaties. Bij deze fraudes worden diverse betaalvormen gebruikt, zoals overschrijvingen, iDEAL of creditcard. Het geld dat hiermee wordt buitgemaakt, wordt weggesluisd naar een tussenpersoon of omgezet in anonieme waardedragers.

… en banken, politie en justitie werken intensiever samen tegen internetfraude
Eind september kondigden de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de grootbanken, het Korps Nationale Politie en het OM aan intensiever te gaan samenwerken bij de aanpak van internetoplichting (jaarlijks 40.000 à 50.000 aangiftes). Als bij het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO) meerdere aangiften zijn gedaan waarin hetzelfde rekeningnummer wordt genoemd, informeert de politie de betreffende bank hierover.[8] Op basis hiervan neemt de bank maatregelen, zoals het aanspreken van de cliënt, het blokkeren van diens rekening of het beëindigen van de bankrelatie. Ook gaan deze partijen de publieksvoorlichting en de onderlinge uitwisseling van informatie verbeteren. Zij willen dat consumenten zich meer bewust zijn van de risico's van internetaankopen en hen adviezen geven over gebruik en misbruik van bankrekeningnummers en hoe zij veilig kunnen handelen via internet.

7.4 Uniforme veiligheidsregels elektronisch betalen

Eerste evaluatie door Betaalvereniging…
In 2014 heeft het MOB een eerste evaluatie van de Uniforme veiligheidsregels voor elektronisch bankieren en betalen door particulieren ontvangen.[9] Deze evaluatie is uitgevoerd door Betaalvereniging Nederland. De veiligheidsregels zijn eind 2013, mede op verzoek van het MOB, tot stand gekomen en beogen de regels en het beleid van banken bij schade door internetbankieren te harmoniseren en daarmee meer duidelijkheid te bieden aan consumenten. Door de veiligheidsregels na te leven, kunnen consumenten met een gerust hart elektronisch bankieren en betalen. Mochten consumenten toch nog slachtoffer worden van fraude, dan kunnen zij er zeker van zijn dat zij de schade door hun bank vergoed krijgen.

… wijst uit dat veiligheidsregels lijken te voldoen
De evaluatie wijst uit dat de regels werken en tot een vergroting van het bewustzijn van consumenten over veilig elektronisch bankieren en betalen hebben geleid. Eind 2015 zal het MOB de regels opnieuw evalueren.

7.5 Gebruik van betaalgegevens en privacy

Gebruik van betaalgegevens roept vragen op
Op verzoek van de Consumentenbond is in het MOB de vraag aan de orde geweest of een bank betaalgegevens van klanten commercieel mag gebruiken, of dat hier de privacy geschaad wordt. Hier liggen lastige afwegingen. Enerzijds ondervinden banken concurrentie van grote Amerikaanse ICT- of internetbedrijven die zich inmiddels in het betalingsverkeer begeven, juist om de desbetreffende data te gebruiken. Anderzijds vervullen banken in het betalingsverkeer een nutsfunctie, waarvoor vertrouwen door consumenten onontbeerlijk is. Onjuist gebruik van data door banken kan dit vertrouwen in meer of mindere mate schaden.

[8] Zie https://www.mijnpolitie.nl/if.shtml
[9] Zie https://www.veiligbankieren.nl/nl/nieuws/regels-voor-veilig-internetbankieren-bij-alle-banken-gelijk.html

MOB zal onderzoek doen naar verwachtingen van consumenten
Evident is dat banken wet- en regelgeving rond het gebruik van klantgegevens dienen na te leven. Om meer duidelijkheid te krijgen over wat Nederlandse (particuliere) klanten verwachten van hun bank inzake het gebruik van betaalgegevens, respectievelijk de bescherming daarvan en de privacy van de klant, zal het MOB in 2015 een onafhankelijk onderzoek laten verrichten.

7.6 Moderne betaalvormen

Mobiel bankieren en betalen relatief veilig
De Werkgroep Veiligheid (WV) van het MOB heeft zich diverse malen over moderne betaalvormen en de veiligheid daarvan gebogen. Mobiel bankieren en betalen via apps voor de mobiele telefoon en tablet is in korte tijd populair geworden. De beperktere functionaliteit (lagere limieten, begrenzing tegenrekeningen) van mobiel bankieren, alsmede de transactiemonitoring door de banken op de achtergrond verhogen de veiligheid. Bij uitbreiding van de functionaliteit dienen banken hierop attent te zijn. Daarbij heeft de consument de verantwoordelijkheid om zorgvuldig om te gaan met de bancaire app.

Virtuele valuta's hebben risico's
Het MOB heeft in 2014 gewaarschuwd voor de risico's die kleven aan virtuele valuta's, zoals bitcoin. Virtuele valuta's zijn digitale eenheden die decentraal worden gecreëerd ('mining') door cryptografische berekeningen met computers. Het onderliggende systeem koppelt transacties aan een bitcoinadres, waardoor betaler en ontvanger niet of slechts met veel moeite kunnen worden achterhaald. Ook stelt het systeem gebruikers in staat om snel en tegen lage transactiekosten wereldwijd betalingen te verrichten zonder tussenpersonen. Een centrale uitgever van virtuele valuta's ontbreekt echter en er wordt geen toezicht op gehouden. Omdat het bitcoingebruik pseudo-anoniem is, is de virtuele valuta aantrekkelijk voor criminele activiteiten. Het gebruik van virtuele valuta's brengt dan ook risico's met zich mee. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat het aandeel van virtuele valuta's in het betalingsverkeer nog minimaal is.

8. Prioriteiten in 2015

Het MOB zet ook in 2015 zijn inspanningen gericht op een efficiënt, betrouwbaar en veilig betalingsverkeer voort. De belangrijkste aandachtsgebieden zijn de volgende.

Robuustheid
Het MOB zal de stappen naar robuustere pin- en iDEAL betalingen en internetbankieren monitoren. Ook zal de WEE bespreken hoe de beschikbaarheidsnormen die op grond van artikel 3:17 Wft gaan gelden, zullen worden ingevuld.

Snellere verwerking
De banken is verzocht een gezamenlijke visie op snellere verwerking en de contouren van een road map te presenteren. Het MOB zal deze beoordelen, mede in het licht van de inzet van de ERPB op instant payments.

Monitoren van innovaties en trends in het betalingsverkeer
Het MOB en zijn drie werkgroepen zullen elk vanuit hun eigen invalshoek (efficiency, bereikbaarheid en toegankelijkheid, veiligheid) ontwikkelingen en innovaties in het betalingsverkeer monitoren.

Bereikbaarheid
Het MOB zal een nieuwe, tussentijdse meting van de bereikbaarheid uitvoeren en de pilot van de banken met de gezamenlijke plaatsing van geldautomaten monitoren en evalueren.

Toekomst cash
Het MOB zal een visie ontwikkelen op het gebruik en de bereikbaarheid van contant geld in de komende tien jaar.

Monitoren van fraude-ontwikkelingen
Het MOB wil bezien of de daling van de fraude in het elektronisch betalingsverkeer andere vormen van fraude uitlokt.

Gebruik van betaalgegevens en privacy
Het MOB zal een onafhankelijk onderzoek laten verrichten naar wat consumenten op dit gebied van banken en betaalinstellingen verwachten.

Bijlage 1 Missie en organisatie MOB

Missie en taakopdracht MOB

Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld en heeft als opdracht bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiencymaatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijvoorbeeld gezamenlijke campagnes om gebruik efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- een open en vrije gedachtewisseling te houden met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Samenstelling en werkwijze MOB

Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens de secretariaatsfunctie. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

Deelnemers

ANBO
Betaalvereniging Nederland
BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie
Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties
Consumentenbond
De Nederlandsche Bank (voorzitter)
Detailhandel Nederland
Gebruikersplatform Betalingsverkeer
Ieder(in)
Koninklijke Horeca Nederland
MKB-Nederland
Nederlandse Vereniging van Banken
Oogvereniging
Thuiswinkel.org

Ministerie van Economische Zaken (waarnemer)
Ministerie van Financiën (waarnemer)

Het MOB kent drie werkgroepen, de werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de werkgroep Veiligheid (WV).

Bijlage 2 Statistische informatie

Infrastructuur

Tabel 8: Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Centrale bank										
Aantal kantoren	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
Banken										
Banken	103	99	95	93	88	81	77	74	66	52
Bankkantoren[1]	3.452	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten										
Geregistreerde wisselinstellingen	69	25	28	29	12	13	10	7	7	7
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Elektronischgeldinstellingen	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
Betaalinstellingen[2]					0	3	23	31	37	36

Bronnen: DNB en banken.

[1] Algemene en coöperatieve banken.
[2] Met ingang van 1 november 2009 is de EU Richtlijn Betaaldiensten (PSD) in de Wft geïmplementeerd. De PSD voorziet in een apart type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.

Tabel 9: Transacties Equens, CCV en TOP/TARGET2

Transacties, aantallen (mln) en waarden (EUR mrd)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Equens[1]										
Aantal transacties	3.083	3.332	3.593	3.823	4.057	4.275	3.819	2.535	2.387	1.822
Waarde transacties	1.922	2.098	2.035	1.992	1.935	1.984	2.030	2.075	2.075	1.678
CCV										
Aantal transacties	42	42	45	59	84	133	195	217	247	297
Waarde transacties	2,79	3,01	3,44	5,31	5,16	7,96	11,60	12,40	12,85	14,52
TOP/TARGET2[2]										
Aantal transacties	4,5	4,5	7,1	9,0	8,6	7,9	8,3	8,5	8,0	6,4
Waarde transacties	24.443	25.286	30.619	40.569	73.476	77.458	79.204	105.508	69.341	59.188

Bronnen: Equens (voorheen Interpay), CCV en DNB.

[1] De productiegegevens van Equens zijn exclusief gastgebruik van geldautomaten en buitenlandse transacties.
[2] Op 18 februari 2008 is TOP overgegaan in TARGET2. Vanaf 1 januari 2009 hanteert de ECB een nieuwe definitie voor transacties volgens het zogenoemde statistical framework TARGET2.

Tabel 10: Pin-, chip-, en creditcardinfrastructuur

Aantallen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pinnen										
Geldautomaten [1]	8.184	8.749	9.064	9.503	9.304	8.983	9.003	8.795	8.633	8.378
Betaalautomaten PIN	206.392	214.474	223.981	234.389	244.240	258.585	279.612	285.984	303.248	322.197
Pinpassen (in mln)	25,4	25,5	25,3	25,2	24,4	24,4	24,4	24,7	24,3	25,3
Chippen [2]										
Betaalautomaten chip	98.386	105.052	99.364	88.704	82.200	68.266	42.509	37.073	30.962	17.757
Chipknippen (in mln)	17,5	18,2	18,1	18,2	24,1	23,8	24,0	24,3	24,1	17,5
Oplaadpunten chipknip	4.054	4.154	4.192	4.187	4.134	3.763	2.905	2.683	2.440	.
Creditcards										
Creditcards (in mln)	6,1	6,3	6,1	5,8	5,8	6,0	6,0	5,8	6,0	6,4

Bronnen: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen.

[1] Inclusief automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.
[2] Vanaf 31 december 2014 is de Chipknip opgeheven.

Gebruik van betaalmiddelen

Tabel 11: Aantallen transacties

Aantallen (mln)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Giraal	**2.374**	**2.552**	**2.629**	**2.722**	**2.784**	**2.881**	**2.882**	**2.969**	**3.058**	**2.926**
Overschrijvingen	1.315	1.413	1.452	1.497	1.512	1.571	1.541	1.601	1.703	1.582
wv acceptgiro [1]	231	209	209	205	195	194	188	182	126	.
Incasso-opdrachten	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272	1.310	1.340	1.369	1.354	1.344
Online betaalmethoden										
iDEAL transacties	0	4	15	27,9	45,4	68,8	93,9	117,2	142,5	180,2
Toonbank (niet-contant)	**1.510**	**1.647**	**1.797**	**1.969**	**2.158**	**2.368**	**2.496**	**2.660**	**2.820**	**3.029**
Pinnen	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913
Chippen	147	165	175	176	177	178	172	148	121	76
Creditcard [1]	30	32	34	37	35	35	39	38	38	39
Totaal niet-contant betalen	**3.884**	**4.204**	**4.442**	**4.720**	**4.987**	**5.317**	**5.471**	**5.747**	**6.021**	**6.135**
Chartaal										
Contante transacties [2]	.	.	.	.	.	4.400	4.100	3.800	3.800	.
Geldopnametransacties GEA's [3]	471	475	469	473	455	434	437	419	399	379
Geldopnames balie	16	14	13	12	10	7	6	4	3	2

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

[1] Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
[2] Schattingen.
[3] Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.

Tabel 12: Waarde van transacties

Waarden (EUR mrd)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Giraal	**5.270**	**5.781**	**5.935**	**5.849**	**5.581**	**5.687**	**5.269**	**5.289**	**5.335**	**5.015**
Overschrijvingen	5.039	5.527	5.664	5.548	5.303	5.398	4.972	4.991	5.043	4.767
wv acceptgiro	53	54	59	62	62	72	74	78	60	.
Incasso-opdrachten	231	254	270	301	278	289	297	298	292	247
Online betaalmethoden										
iDEAL transacties	0,0	0,4	1,2	2,2	3,4	5,0	6,9	8,7	10,8	14,1
Toonbank (niet-contant)	**63**	**68**	**74**	**80**	**80**	**86**	**87**	**89**	**90**	**93**
Pinnen	60	64	70	75	76	81	83	84	85	89
Chippen	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3	0,3	0,2
Creditcard [1]	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Totaal niet-contant betalen	**5.333**	**5.850**	**6.010**	**5.930**	**5.664**	**5.778**	**5.363**	**5.387**	**5.436**	**5.122**
Chartaal										
Contante transacties [2]	.	.	.	.	.	52	52	50	47	.
Geldopnames GEA's	55	55	56	55	54	52	52	49	48	46
Geldopnames balie	16	15	16	16	11	6	5	4	4	3

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

[1] Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
[2] Schattingen.

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ACM	Autoriteit Consument & Markt
ANBO	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EBPP	Electronic Bill Presentment Payments
EBU	European Blind Union
ECB	European Central Bank
ECTF	Electronic Crimes Task Force
EDF	European Disability Forum
EMV	Europay, Mastercard and Visa
EPC	European Payments Council
ERPB	Euro Retail Payments Board
ESCB	European System of Central Banks
GEA	Geldautomaat
GSF	Giraal Stakeholders Forum
IBAN	International Bank Account Number
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
LMIO	Landelijk Meldpunt Internet Oplichting
MKB	Midden- en kleinbedrijf
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
OM	Openbaar Ministerie
SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
SEPA	Single Euro Payments Area
TFSN	Task Force SEPA Nederland
TNI	Trusted Networks Initiative
WEE	Werkgroep Efficiëntie en Europese zaken
WFT	Wet op het financieel toezicht
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid
XML	Extensible Markup Language